



*Performance of the  
Ombudsman's Office in  
British Columbia, 1979-2009*

---

**Kim Carter  
Ombudsman,  
Province of British Columbia**



*Desempenho do Gabinete do  
Provedor de Justiça em  
British Columbia, 1979-2009*

---

**Kim Carter  
Provedora de Justiça,  
Província de British Columbia**

## *History of Office*

- *Ombudsman Act, RSBC 1996, c.340*
- 1979
  - Provincial ministries and agencies
- Expanded jurisdiction
  - 1993 – local authorities+
- 5 ombudsman, 1979-2012
- Six-year appointment by legislative assembly

## *Histórico do Gabinete*

- *Decreto do Provedor de Justiça, R.S.B.C. 1996, c. 340*
- 1979
  - Ministérios da província e agências
- Jurisdição ampliada
  - 1993 – autoridades locais
- 5 provedores de justiça, 1979-2012
- Mandato de seis anos determinado pela assembléia legislativa

## *Jurisdiction*

- Provincial authorities
  - Ministries, government bodies and local government
- Available after other remedies
- Matters of administration
- BCDC V British Columbia (Ombudsman) [1984] 2 S.C.R. 447
- Other oversight bodies responsible for police complaints and access to information requests

## *Jurisdição*

- Autoridades da província
  - Ministérios, órgãos governamentais e governo local
- Disponível após outros recursos
- Assuntos de administração
- BCDC v. British Columbia (Ombudsman), [1984] 2 S.C.R. 447
- Outros órgãos de supervisão, responsáveis por queixas contra a polícia e pedidos de acesso a informações

## *Our Work in Context*

- B.C. pop.: 4.5 million
- Authorities: 2,800
- Public servants: 50,000
  - provincial and local
- Enquiries and complaints:  
8,000 in 2008/09
- Investigations:  
2,270 in 2008/09

## *Nosso Trabalho em Contexto*

- População de B.C.:  
4.5 milhões
- Autoridades: 2.800
- Funcionários públicos:  
50.000
  - Da província e locais
- Pedidos de informação e  
queixas:  
8.000 em 2008/09
- Investigações:  
2.270 em 2008/09

## *Powers*

- Obtain information
- Consult
- Make findings
- Recommend changes
- Report to the legislature and the public

## *Poderes*

- Obter informações
- Consulta
- Fazer averiguações
- Recomendar mudanças
- Comunicar à legislatura e ao público

## *Process*

- Receive complaint
  - By phone, fax, mail, website or in person
- Referral or assistance
- Open file
- Give notice
- Investigation, analysis, conclusion
- A resolution, a finding, a recommendation, a report

## *Processo*

- Receber queixas
  - Por telefone, fax, correio, website ou pessoalmente
- Encaminhar ou dar assistência
- Abrir pastas
- Dar aviso
- Investigação, análise, conclusão
- Resolução, conclusão, recomendação, relatório

## *Investigations*

- Was the person treated fairly?
- Were the rules (legislation, policies, procedures) followed?
- Are the rules fair and reasonable? (Can recommend changes).

## *Investigações*

- A pessoa foi tratada de modo justo?
- As normas (legislação, critérios, procedimentos) foram observados?
- As normas são justas e razoáveis? (Pode recomendar mudanças).

## *Types of Complaints*

- Lack of response
- Delay
- Miscommunication
- Rules not followed
- Policy not fair
- Gaps in legislation or regulations

## *Tipos de Queixas*

- Falta de resposta
- Demora
- Mal entendido
- As normas não foram observadas
- Critérios injustos
- Lacunas na legislação ou regulamentos

*Most Common Areas About  
Which Complaints Are  
Received*

- Government support programs
- Children and youth
- Health care
- Government run corporations
- Prisoners
- Local government

*Áreas Mais Comuns Para o  
Recebimento de Queixas*

- Programas de assistência do governo
- Crianças e jovens
- Assistência médica
- Empresas administradas pelo governo
- Detentos
- Governo local

## *Types of Resolutions*

- New hearing/  
re-assessment
- Access to benefit
- Apology
- Reimbursement of  
expenses
- Improved policy or  
procedure
- Better explanation of  
decision

## *Tipos de Resoluções*

- Nova audiência/  
reavaliação
- Acesso ao benefício
- Pedido de desculpas
- Reembolso de despesas
- Aperfeiçoamento de  
normas ou  
procedimentos
- Melhor explicação da  
decisão

## *Systemic Investigations*

- Ombudsman authority to initiate
- Types of issues
  - Lotteries
  - Drinking water
  - Government assistance
  - Victims of crime
  - Seniors' care
- Team
- Process

## *Investigações Sistêmicas*

- Autoridade do Provedor de Justiça para iniciar
- Tipos de problemas
  - Loterias
  - Água potável
  - Assistência do governo
  - Vítimas de crimes
  - Cuidado de idosos
- Equipe
- Processo

## *Recent Innovations*

- Early resolution
- Tours and mobile intake
- Outreach projects

## *Inovações Recentes*

- Resolução o mais rápido possível
- Tours e sistema de admissão versátil
- Projetos de campo

## *Continuing Challenges*

- Resources
- Confidentiality
- Changes in government
- Changes in public governance

## *Desafios Constantes*

- Recursos
- Confidencialidade
- Mudanças no governo
- Mudanças na administração pública

## *Benefits*

- To individual
- To public agencies
- To government
- To people
- To rule of law

## *Benefícios*

- Para indivíduos
- Para agências públicas
- Para o governo
- Para o povo
- Para o estado de direito

## *Special Groups*

- Children and youth
- Seniors
- Prisoners
- People with physical or mental disabilities
- New members of our community
- People with literacy challenges
- First Nations

## *Grupos Especiais*

- Crianças e jovens
- Idosos
- Detentos
- Pessoas com incapacidades físicas ou mentais
- Novos componentes da comunidade
- Pessoas com desafios de alfabetização
- Primeiras Nações

*Contact Us*

[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca)

*Entre em Contato  
Conosco*

[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca)